

pluspunkte

Ausgabe 2/2013



Herzlich willkommen zur aktuellen Ausgabe der pluspunkte.

Wieder ist ein Jahr zu Ende. Schon wieder möchte man sagen, die Zeit rast dahin. Zum Jahresende verweilt man kurz und blickt zurück. Im Automobilgeschäft blicken wir auf weltweit ca. 82 Mio. neu verkaufte Fahrzeuge zurück, in Westeuropa waren das ca. 13 Mio., in Deutschland etwa 3 Mio., in der Schweiz rund 300.000 Erstzulassungen. Trotz aller Krisen und Probleme – die Geschäftszahlen waren wieder mal akzeptabel. Natürlich stellt sich die Frage: Was bleibt übrig? Die Überproduktion überschwemmt die Märkte und drückt die Preise und Margen bis zur Unrentabilität. Stabilität jedoch verspricht das Aftersalesgeschäft. Händler, welche die Möglichkeiten der verschiedenen Fahrzeug-Garantien zur dauerhaft strategischen Kundenbindung im Werkstattgeschäft nutzen sind nachweislich erfolgreicher. In diesem Sinne danke ich Ihnen im Namen aller Mitarbeiter/Innen von MultiPart für Ihr Vertrauen, das Sie uns in diesem Jahr wieder geschenkt haben, gleichzeitig wünsche ich Ihnen alles Gute für das kommende Jahr, Kraft und Gesundheit, um alle auf Sie zukommenden Herausforderungen meistern zu können.
Ihr Waldemar Dixa



Stabiler Fahrzeug- und Aftersales-Absatz Um auskömmliche Erträge muss gekämpft werden.

„Es könnte wieder aufwärts gehen“ oder: „Die Lage ist gar nicht so schlecht“, so die einhellige Meinung der deutschen Automobilhändler. Mit etwa 3 Mio. Neuzulassungen kann man zufrieden sein, das entspricht in etwa dem Wiederbeschaffungswert, d. h. es werden nicht mehr Fahrzeuge verschrottet als Neuzulassungen zu verzeichnen sind. Natürlich sind dabei die so genannten „taktischen Zulassungen“ mitenthalten. Der Pkw-Bestand bleibt also stabil, wächst vielleicht sogar noch, wenn auch nur marginal. Ein stabiles Geschäft also aus Sicht der Absatzmenge. Was die Margen betrifft ist Skepsis angesagt, im Prinzip nichts Neues, die Branche lebt mit diesem Makel seit vielen Jahren.

Exakt vor einem Jahr berichteten wir in „pluspunkte“ (Ausgabe 2/2012) von einem guten Absatzjahr 2012, gleichzeitig wurden die erzielten Renditen für das Gesamtgeschäft und im Detail für das NW-Geschäft bemängelt. Auch wenn sich die damals über dem Automobilgeschäft schwebenden schwarzen Wolken der Euro-Finanzkrise – zumindest für unseren Wirtschaftsraum – scheinbar verzogen haben, bleibt dem Handel eine zu geringe Rendite für den Kapitaleinsatz und für das Geschäftsrisiko, das zu tragen ist. Unter ähnlichen Aspekten geht es also auch ins kommende Jahr 2014. Die quantitative Vorschau: Der Absatz gestaltet sich im deutschsprachigen Raum relativ stabil. Der qualitative Aspekt: Der Ertrag lässt weiter zu wünschen übrig, die Margen sind nicht auskömmlich. Natürlich gibt es auch die positiven Meldungen für 2013: Der GW-Absatz ist gestiegen, die Restwerte haben sich verbessert, die Bruttoerträge liegen im Aufwind. Das Werkstattgeschäft war, wie prognostiziert,



„Daumen hoch für das Automobiljahr 2014“ – die Prognosen erlauben verhaltenen Optimismus (Foto: Fotolia).

der große Stabilisator des Kfz-Gewerbes. Bei stabilem, leicht fallendem Absatz lag der Umsatz (allerdings ohne Preisbereinigung) knapp über dem letzten Jahr. Viele Autohäuser profitieren jetzt von Ihrem Af-

tersales-Engagement, insbesondere von kundenbindenden Maßnahmen wie z.B. dem verstärkten Einsatz von Fahrzeuggarantien. Welche dieser Aspekte kann man auf 2014 übertragen?

MultiPart Garantie AG

Im Leimenfeld 11
D-77975 Ringsheim
Telefon: 07822 8915-0
Telefax: 07822 8915-30
info@multipart.de
www.multipart.de



Seestraße 91
CH-6052 Hergiswil
Telefon: 0041-632 69 90
info@multipart.ch
www.multipart.ch

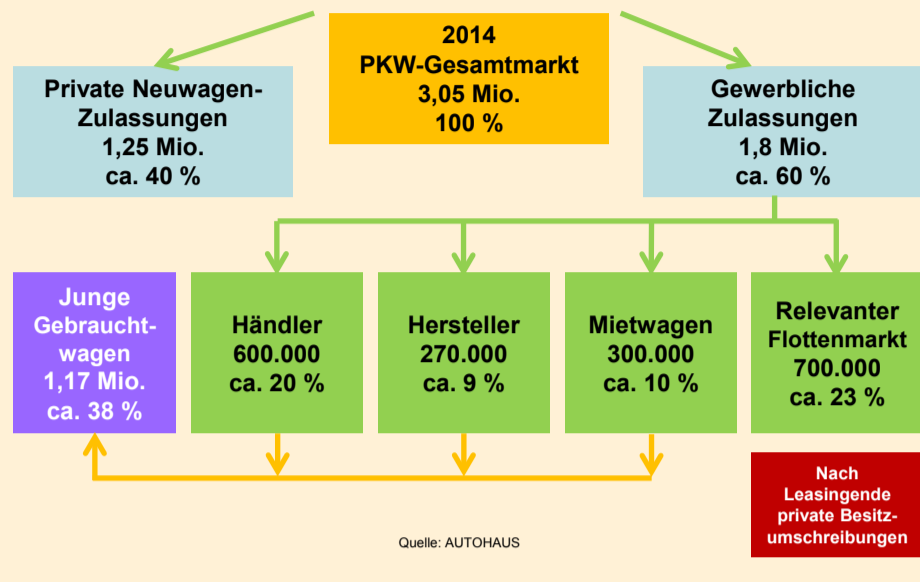


**Vielen Dank
für die vertrauensvolle
Zusammenarbeit im
vergangenen Jahr.**

**Das gesamte MultiPart-Team wünscht
Ihnen und Ihrer Familie ein frohes Fest,
Gesundheit und gutes Gelingen 2014.**



Der deutsche PKW-Markt 2014 - die Prognose



Knapp mehr als 3 Mio. Neuzulassungen sollen es 2014 werden. Nur 1,25 Mio. davon werden an private Nutzer verkauft, der Rest sind gewerbliche Zulassungen. Allerdings fließen viele dieser Fahrzeuge als „fast-wie-neu-Fahrzeuge“, z. B. Tageszulassungen bis hin zu neuwertigen Gebrauchten wie beispielsweise Werkswagen und Mietwagen, wieder an private Endverbraucher. So finden innerhalb eines Jahres ca. 2,4 Mio. neue oder neuwertige Fahrzeuge den Weg zum privaten Verbraucher. Letztendlich fließen auch die klassischen Flottenfahrzeuge, die nach zwei oder drei Leasingjahren ebenfalls als „noch-junge-Gebrauchte“ zum Wiederverkauf anstehen, in private Hände. Der Kreislauf ist also wieder geschlossen.

MultiPartEmpfehlung

BGH-Urteil: Inspektion beim Garantiegeber

In einer formularmäßigen Vereinbarung über eine Gebrauchtwagen-Garantie, die der Fahrzeugkäufer/Garantienehmer gegen Entgelt erwirbt, ist eine Klausel, nach der Garantieansprüche davon abhängen, dass der Garantienehmer die nach den Herstellerangaben vorgeschriebenen oder empfohlenen Wartungs-, Inspektions- und Pflegearbeiten beim Verkäufer/Garantiegeber oder in einer vom Hersteller anerkannten Vertragswerkstatt durchführen lässt, wegen unangemessener Benachteiligung des Garantienehmers unwirksam, wenn die Garantieansprüche für den eingetretenen Schaden ursächlich geworden sind.

Für die Frage der Entgeltlichkeit der Garantie macht es keinen Unterschied, ob für die Garantie ein gesondertes Entgelt ausgewiesen wird oder ob der Käufer/Garantienehmer für das Fahrzeug und die Garantie einen Gesamtpreis zu zahlen hat.

(Quelle: BGH-Urteil v. 25.9.2013 - VIII ZR 206/12)

Stellungnahme von MultiPart


Mit diesem Urteil hat der Bundesgerichtshof eine Klausel der CarGarantie kassiert, nach der man dem Kunden vorschreiben wollte, die Wartungsarbeiten beim Verkäufer oder in einer vom Hersteller anerkannten Werkstatt durchführen zu müssen. Hintergrund war die aus Sicht des Gerichts entgeltliche Garantie, da diese mit dem Fahrzeug in Rechnung gestellt worden ist. **Aus dem Urteil ersehen wir, dass jede Form von Entgeltlichkeit dazu führt, dass man den Kunden immer weniger Verpflichtungen aufbürden kann. Daher ersuchen wir Sie, unbedingt darauf zu achten, dass Sie eine in den Fahrzeugpreis einkalkulierte Garantie auf der Fahrzeugrechnung nicht erwähnen. Im Kaufvertrag sollte nur stehen: „Wir gewähren als besondere Leistung unseres Hauses ein Jahr Garantie gemäß MultiPart-Garantiebedingungen.“** Mit einer solchen Formulierung vermeiden Sie den Eindruck einer entgeltlich gewährten Garantie und können daher Kundenbindung besser realisieren - sofern Sie nur mehrjährige Garantien einsetzen, empfehlen wir die Umstellung auf eines unserer neuen Garantieprodukte. Weitere Informationen erhalten Sie hier:

Mit der Anschlussgarantie Kundenpotenziale ausschöpfen Das Aftersalesgeschäft bringt den finanziellen Erfolg

Was zählt ist der Kundenbesitz, d. h. wertvoll ist der Stammkunde im Aftersalesgeschäft. Im Durchschnitt liegt der Bedarf an Serviceleistungen pro Jahr bei knapp 1.100 € je Fahrzeug. Die Kundenbesitzstrategie

(oder Kundenbindungsstrategie) muss darauf ausgerichtet sein einen möglichst großen Teil des Aftersalespotenzials eines jeden Kunden auszuschöpfen. Einen wesentlichen Beitrag dazu können die Fahr-

zeuggarantien beitragen, insbesondere die Anschlussgarantien bei jungen Fahrzeugen. Garantien, die zur „garantierten Werkstattauslastung“ führen, sind dazu das beste Instrument, dass man einsetzen kann.

| Aftersalespotenzial je Kunde*  Möglicher Aftersales-Umsatz ca. 65.000 € AS-Umsatz / 30.000 € BE | Durchschnittswerte Fahrzeughaltedauer 8,2 Jahre* * aktueller Wert 2012 | Musterrechnung Aftersales-Ertrag je Kunde pro Jahr* <table border="1"> <thead> <tr> <th>Aftersales</th> <th>Umsatz p. a.</th> <th>BE p. a. %</th> <th>BE €</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Wartung</td><td>200,00 €</td><td>57</td><td>113,60 €</td></tr> <tr><td>Reparatur</td><td>100,00 €</td><td>57</td><td>57,00 €</td></tr> <tr><td>Garantie</td><td>50,00 €</td><td>57</td><td>28,50 €</td></tr> <tr><td>Saison-Wartung</td><td>20,00 €</td><td>57</td><td>11,40 €</td></tr> <tr><td>Fahrzeugpflege</td><td>30,00 €</td><td>57</td><td>17,10 €</td></tr> <tr><td>Teile-Umsatz</td><td>300,00 €</td><td>27</td><td>81,00 €</td></tr> <tr><td>Reifen, Räder, Felgen</td><td>150,00 €</td><td>25</td><td>37,50 €</td></tr> <tr><td>Schmierstoffe</td><td>80,00 €</td><td>80</td><td>64,00 €</td></tr> <tr><td>Zubehör/inkl. Tuning</td><td>150,00 €</td><td>25</td><td>37,50 €</td></tr> <tr><td>Summe Aftersales</td><td>1.080,00 €</td><td></td><td>447,60 €</td></tr> </tbody> </table> | Aftersales | Umsatz p. a. | BE p. a. % | BE € | Wartung | 200,00 € | 57 | 113,60 € | Reparatur | 100,00 € | 57 | 57,00 € | Garantie | 50,00 € | 57 | 28,50 € | Saison-Wartung | 20,00 € | 57 | 11,40 € | Fahrzeugpflege | 30,00 € | 57 | 17,10 € | Teile-Umsatz | 300,00 € | 27 | 81,00 € | Reifen, Räder, Felgen | 150,00 € | 25 | 37,50 € | Schmierstoffe | 80,00 € | 80 | 64,00 € | Zubehör/inkl. Tuning | 150,00 € | 25 | 37,50 € | Summe Aftersales | 1.080,00 € | | 447,60 € |
|---|--|--|-----------------|--------------|------------|------|---------|----------|----|----------|-----------|----------|----|---------|----------|---------|----|---------|----------------|---------|----|---------|----------------|---------|----|---------|--------------|----------|----|---------|-----------------------|----------|----|---------|---------------|---------|----|---------|----------------------|----------|----|---------|-------------------------|-------------------|--|-----------------|
| | Aftersales | | Umsatz p. a. | BE p. a. % | BE € | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Wartung | 200,00 € | 57 | 113,60 € | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Reparatur | 100,00 € | 57 | 57,00 € | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Garantie | 50,00 € | 57 | 28,50 € | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Saison-Wartung | 20,00 € | 57 | 11,40 € | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fahrzeugpflege | 30,00 € | 57 | 17,10 € | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Teile-Umsatz | 300,00 € | 27 | 81,00 € | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Reifen, Räder, Felgen | 150,00 € | 25 | 37,50 € | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Schmierstoffe | 80,00 € | 80 | 64,00 € | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Zubehör/inkl. Tuning | 150,00 € | 25 | 37,50 € | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Summe Aftersales | 1.080,00 € | | 447,60 € | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Neuwagen-Bruttoertrag Ø 1.244 €* * an Privatkunden | Aftersales-Bruttoertrag Ø 3.670 €* * über 8,2 Jahre | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gesamtwert je Kunde* 4.914 € * nach Bruttoertrag | * berechnet für ca. 60 Jahre aktiven Autofahrens | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

* alle Werte sind Durchschnittswerte auf Basis eines 1,6 l-Fahrzeuges mit 15.000 km p. a. Laufleistung / Quelle: IFA, BBE, mdw*

Renault Händler-Kongress 2013 in Hamburg

Großes Aufgebot im Hamburger Grand Elysee Kongresshotel: Die Renault und Dacia Händler trafen sich zum diesjährigen Händlerkongress. MultiPart war auf dieser Veranstaltung u. a. mit einem Informationsstand präsent, auf dem viele Fachgespräche mit Inhabern/Innen und Verkaufsleitern der Betriebe geführt wurden. Auffällig war,

dass das Thema Kundenbindung durch Fahrzeuggarantien und die damit verbundenen positiven Auswirkungen auf das Aftersalesgeschäft immer mehr Interesse findet. Positiv war auch die Erkenntnis, wie sich durch die Solidarität der Betriebe die Arbeit des Renault und Dacia Händlerverbandes zum Vorteil aller Beteiligten auswirkt.



Interessante Fachgespräche auf dem MultiPart-Informationsstand, v. l. n. r.: Ingo Gehrmann, Rita und Waldemar Dixa

Ihr Kontakt zu MultiPart:
 Telefon: 07822 8915-0
 Telefax: 07822 8915-30
 Mail: info@multipart.de,
www.multipart.de

Automobile Kompetenz in Villingen

Autohaus Stadelbauer: von 100 auf 1000 in 30 Jahren



Seit 1976 steht das Familienunternehmen Stadelbauer für automobiler Kompetenz, Innovation und Erfahrung im Schwarzwald-Baar-Kreis. Mit den drei Marken Renault, Dacia und Ssang-Yong vermarktet man aktuell über 1000 Fahrzeuge pro Jahr. Die gesamte Gebrauchtwagenflotte ist mit einer MultiPart-Garantie ausgestattet. Jürgen Stadelbauer sieht sein Erfolgsgeheimnis in einem gesunden Mix aus



Service, Kundenorientierung und fachlicher Kompetenz, mit dem er seine 30 Mitarbeiter/Innen in eine erfolgreiche Zukunft führen will.

Jürgen Stadelbauer, Geschäftsführer

MultiPart intern

MultiPart als Ausbilder

MultiPart ist nicht nur ein bedeutender Arbeitgeber in der Region, sondern hat auch einen guten Ruf als Ausbildungsunternehmen. Zwei „Azubis“ stellen sich hier vor:

Melanie Maurer, Auszubildende im 1. Lehrjahr



„Bevor ich mit meiner Ausbildung zur Bürokauffrau begonnen habe, absolvierte ich bei der MultiPart Garantie AG ein

4-monatiges Praktikum. In dieser Zeit lernte ich die Mitarbeiter/Innen, das Unternehmen und die Betriebsabläufe kennen. Als sich die Möglichkeit ergab hier eine Ausbildung zu beginnen, war meine Entscheidung bereits gefallen: Ich wollte zur MultiPart Garantie AG!“

Ralf Kleisler, Auszubildender im 2. Lehrjahr



„Seit September 2012 absolvierte ich bei der MultiPart Garantie AG eine Ausbildung zum Bürokaufmann. Von Beginn an

fühlte ich mich sehr wohl, durch die abwechslungsreiche Tätigkeit gibt es immer wieder neue Herausforderungen, die mich immer weiter vorantreiben.“

Herzlichen Dank für Ihr Vertrauen

Danke für 10 Jahre Partnerschaft Autoland Lahr e. K.



Der Dank von MultiPart, die Übergabe der Urkunde:
v. l. n. r.: Jana Anton, Joana Zehnle, Jens Fischer von MultiPart und Ralf Zielony, Geschäftsführer

Ein Jahrzehnt gute Zusammenarbeit Autohaus T&M, Hamm



v. l. n. r.: Herr Banz von MultiPart und Michael Linhoff, Inhaber

Flutkatastrophe im Autozentrum Fischerdorf

„Es ist schon gewöhnungsbedürftig, wenn man in seine Werkstatt plötzlich nicht mehr gehen kann, sondern schwimmen muss. Plötzlich ist alles was in 75 Jahren mühevoller Arbeit geschaffen wurde in den Fluten versunken“, so blickt Bernhard Bauer auf die Jahrhundertflut dieses Jahres zurück, die gerade den Landkreis Deggendorf verheerend verwüstet hat. Mit großer Improvisationskraft hat man die Prob-

leme angepackt, schon nach wenigen Wochen ging der Verkauf weiter. „Das war eine logistische Meisterleistung, alle haben an einem Strang gezogen“ so berichtet Rainer Biller voller Stolz auf sein Team über die Zeit nach der Katastrophe. Noch steht aber nicht fest, ob aufgrund der Schäden nicht doch ein kompletter Neubau erforderlich wird. In Sachen Fahrzeug-Garantie baut man auf MultiPart: „Die Garantie-

bedingungen für Endkunden lassen sich damit wesentlich flexibler gestalten. Wir bieten im Premium-Bereich Langzeit-Garantien mit bis zu fünf Jahren Laufzeit an, das bedeutet Kunden- und Werkstattbindung in Bestform“, so stellt uns das Autozentrum Fischerdorf seine Verkaufsphilosophie vor. MultiPart wünscht baldige „vollständige Genesung“ und einen guten Start ins neue Jahr.



So sah es aus, als der Himmel über Fischerdorf wieder etwas freundlicher wurde.



v. l. n. r.: Bernhard Bauer, Autozentrum Fischerdorf; Rainer Biller, Chef der Muttergesellschaft BMW Salmannsberger und Christian Hubl von MultiPart

Ehrung für Dino Blessing



Waldemar Dixa (links) bei der Auszeichnung für unseren Außendienstmitarbeiter Dino Blessing als „Top-MultiPart-Kundenbetreuer“. Wir gratulieren recht herzlich.

Einsendeschluss:
28. Februar 2014

Gewinnen Sie ein tolles Wochenende

für 2 Personen im Europa Park Rust inkl. Übernachtung und Abendessen im Sun Parc Hotel in Ringsheim



Das ist Ihr Gewinn

Für Teilnehmer aus Deutschland und der Schweiz werden jeweils 3 x 2 Eintrittskarten in den Europa Park Rust inkl. Übernachtung im Sun Parc Hotel in Ringsheim und einem gemeinsamen Abendessen verlost. Termin ist der 9. und 10. Mai 2014.

Schicken Sie Ihre Lösung per Fax oder eMail

Legen Sie die Seite auf Ihr Faxgerät und faxen Sie uns Ihre Lösung - oder senden Sie uns eine eMail: info@multipart.de. Einsendeschluss ist der 28. Februar 2014. Die Gewinner werden benachrichtigt. Teilnehmer können nur die angegebenen Personen sein. Kann der benachrichtigte Gewinner nicht teilnehmen, wird ein weiteres Los gezogen. Es erfolgt keine Geldauszahlung. Die An- und Abreise muss selbst organisiert werden. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

1. In welcher Stadt befindet sich der Hauptsitz der MultiPart AG Schweiz und MultiPart AG Deutschland?

- a Thalwil und Mülheim an der Ruhr
- b Oberwil bei Zug und Hoffenheim Stadt Sinsheim Große Kreisstadt Rhein-Neckar-Kreis
- c Hergiswil NW und Ringsheim Ortenaukreis

2. Wie heißt dieses Auto?



- a Ford Edge Sport
- b Ford Explorer
- c Ford Flex

Bitte richtige Lösung ankreuzen und faxen. Per eMail bitte einfach die Nummer der Frage mit dem Lösungsbuchstaben angeben.

3. Wie heißt dieses historische Bauwerk am Rhein?



- a Schloss Rheinfels
- b Schloss Munot
- c Burg Hohenklingen

4. Wie viel Prozent der nicht verwendeten Rückstellungen erhalten die Händler, die mit der MultiPart Budget-Garantie arbeiten, nach Ablauf des Abrechnungsjahres zurück?



- a 60 %
- b 70 %
- c 80 %

1. Person:

2. Person:

Absender:

Fax 07822 8915-30

Herausgeber: MultiPart Garantie AG, 77975 Ringsheim
Redaktion: Ulrike Rudagow
Idee, Text, Bild, Realisierung: www.mdw-wagner.de
Druck: www.rothe-druck.de
Bilder: Fotolia, MultiPart Garantie AG
„pluspunkte“ erscheint pro Jahr mit zwei Ausgaben (ohne Rechtsanspruch)
Alle Beiträge sind sorgfältig recherchiert, dennoch kann für den Inhalt keine Haftung übernommen werden.



Ihr Partner für
Gebraucht-,
Neuwagen- und
Anschlussgarantie-
systeme